

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode *SERVQUAL* pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, menunjukkan bahwa pihak pengelola telah berupaya menerapkan kelima dimensi *SERVQUAL* dalam pelaksanaan pelayanan. Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), pengelola menerapkan standar kerapihan karyawan, menjaga kebersihan, serta merawat fasilitas yang tersedia. Pada dimensi kehandalan (*reliability*), pengelola mengutamakan ketepatan, kecepatan, serta konsistensi pelayanan. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), karyawan diarahkan untuk membantu konsumen, merespon permintaan maupun keluhan, serta memperkenalkan Unit Perdagangan kepada masyarakat melalui kegiatan bazaar. Pada dimensi jaminan (*assurance*), pengelola menekankan kesopanan dan ketelitian karyawan dalam melayani konsumen. Sementara itu, pada dimensi empati (*empathy*), pelayanan diterapkan melalui budaya 3S (Senyum,

Sapa, Salam), menghargai setiap konsumen, serta berupaya memahami kebutuhan konsumen.

2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi dan harapan konsumen pada kualitas pelayanan Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, menunjukkan bahwa persepsi konsumen secara keseluruhan berada pada kriteria Baik dengan total skor 4423. Persepsi tertinggi terdapat pada indikator kesopanan karyawan dengan skor 334 dan indikator terendah pada penyampaian informasi yang jelas dari karyawan terkait koperasi terbuka untuk umum dengan skor sebesar 243. Sementara itu, harapan konsumen berada pada kriteria Sangat Penting dengan total skor 5473, dengan harapan tertinggi terdapat pada indikator kenyamanan saat proses transaksi dengan skor 374 dan indikator terendah pada pelayanan yang terstruktur dan konsisten dengan skor sebesar 339. Hal ini menunjukkan adanya jarak antara apa yang dianggap paling penting oleh konsumen dengan kenyataan yang mereka rasakan saat berbelanja.
3. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan berada pada kriteria Setuju dengan total skor 846. Indikator dengan skor tertinggi adalah minat berkunjung kembali dengan skor sebesar 295 sedangkan skor terendah terdapat pada indikator ketersediaan merekomendasikan dengan skor 275. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun konsumen memiliki keinginan untuk kembali berbelanja, mereka belum sepenuhnya terdorong untuk

merekomendasikan Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya kepada orang lain.

4. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen pada kualitas pelayanan yang diberikan Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dengan menggunakan metode *SERVQUAL*, menunjukkan bahwa terdapat nilai kesenjangan negatif pada seluruh indikator dengan total selisih sebesar -1050. Kesenjangan terkecil atau yang paling mendekati harapan konsumen terdapat pada indikator karyawan dapat dipercaya dengan selisih sebesar -26, sedangkan kesenjangan terbesar atau yang paling jauh dari harapan konsumen terdapat pada indikator penyampaian informasi yang jelas dari karyawan terkait koperasi terbuka untuk umum dengan selisih sebesar -126.
5. Berdasarkan hasil penelitian mengenai upaya yang perlu dilakukan Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen, hasil Diagram Kartesius menunjukkan bahwa indikator yang berada pada Kuadran II dan menjadi prioritas utama meliputi kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas, kemampuan merespon permintaan dan keluhan konsumen, penyampaian informasi yang jelas dari karyawan terkait koperasi terbuka untuk umum, serta memahami kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, upaya yang dapat dilakukan yaitu melakukan sosialisasi bahwa Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya terbuka untuk masyarakat umum melalui berbagai media informasi dan promosi, melakukan penataan dan peningkatan fasilitas fisik agar lebih nyaman bagi konsumen,

menyelenggarakan pelatihan bagi karyawan yang berfokus pada peningkatan kemampuan komunikasi, merespon permintaan dan keluhan, empati, serta pemahaman terhadap kebutuhan konsumen. Selain itu, untuk meningkatkan kepuasan konsumen khususnya pada indikator kesediaan merekomendasikan, koperasi dapat menyediakan layanan pengaduan atau kotak saran sebagai sarana evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2 Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode SERVQUAL pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, penulis memberikan beberapa saran diantaranya sebagai berikut:

1. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan lebih mendalam karena penelitian ini hanya berfokus pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain seperti harga, keragaman produk, lokasi, maupun factor lainnya sehingga diperoleh gambaran yang lebih lengkap mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Disarankan kepada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya untuk memprioritaskan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keterbukaan unit perdagangan untuk masyarakat umum, mengingat kesenjangan terbesar terdapat pada indikator penyampaian informasi. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pemasangan banner, penyebaran pamflet, serta

pemasangan papan nama atau penanda lokasi yang mudah terlihat dari area RSUD Majalaya. Selain itu, koperasi juga disarankan untuk terus meningkatkan fasilitas fisik agar konsumen merasa lebih nyaman saat berbelanja, serta menyediakan sarana penyampaian saran dan keluhan sehingga perbaikan kualitas pelayanan dapat dilakukan secara berkelanjutan.

3. Disarankan kepada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya untuk memberikan perhatian lebih kepada anggota koperasi dalam bentuk peningkatan layanan dan bentuk penghargaan bagi anggota yang aktif bertransaksi, sehingga manfaat keanggotaan koperasi dapat lebih terasa dibandingkan dengan konsumen non anggota. Hal ini diharapkan dapat memperkuat hubungan antara koperasi dan anggotanya serta meningkatkan loyalitas anggota terhadap koperasi.
4. Disarankan kepada karyawan untuk lebih proaktif dalam memberikan bantuan kepada konsumen tanpa harus menunggu permintaan, serta membangun komunikasi yang ramah dan jelas selama proses pelayanan. Dengan demikian, konsumen diharapkan merasa lebih puas sehingga terdorong untuk kembali berbelanja dan merekomendasikan Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya kepada orang lain.